# Rapport sur l'avancement des actions engagées par Bouygues Telecom pour favoriser l'accès des personnes en situation de handicap aux communications électroniques

## Version mise à jour au 31 décembre 2011

## Sommaire


**PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES ACCESSIBLES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ..... 2**

**INFORMER LE GRAND PUBLIC ET LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DES OFFRES ET SERVICES ACCESSIBLES SUR DES SUPPORTS ADAPTES ..... 13**

**ASSURER UN ACCUEIL ET UN SUIVI ADAPTE AUX BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ..... 15**

**S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES ..... 18**


## Préambule

**Depuis 2010, Bouygues Telecom étend progressivement ses engagements sur l'accès à la téléphonie mobile à l'ensemble des services de communications électroniques : mobile, fixe et internet.**

**En 2011, Bouygues Telecom a poursuivi sa démarche en signant, le 9 juin, la nouvelle charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux services de communication électronique.**

**Cette charte étendue a été élaborée sous l'égide de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des solidarités et à la cohésion sociale, du Comité Interministériel du Handicap (CIH) et en concertation avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap.**

**Le rapport annuel 2011 de Bouygues Telecom présente les actions et avancées en téléphonie mobile, fixe et internet selon les engagements de la Charte.**

# Proposer des produits et des services accessibles aux personnes en situation de handicap

## *Proposer des équipements adaptés*

Chaque semestre, des téléphones de la gamme Bouygues Telecom sont sélectionnés, par type de handicap, en fonction des critères définis avec les associations représentatives de personnes en situation de handicap. La sélection de téléphones adaptés par type de handicap est présentée sur le site internet de Bouygues Telecom - page « Sélection handicap », accessible depuis la page d'accueil du site www.bouyguestelecom.fr. Les téléphones y sont classés par type de handicap et signalés par les pictogrammes arrêtés avec les associations et les pouvoirs publics en 2005.

**En 2011**, pour l'ensemble des handicaps et par type de handicap, la gamme de téléphones les « plus adaptés » compte **seize (16) téléphones différents labellisés dont 1 téléphone compatible avec la solution de vocalisation Mobile Speak**[1], parmi lesquels au 31/12/2011 :

- 3 téléphones adaptés au handicap auditif,
- 4 téléphones adaptés au handicap visuel,
- 3 téléphones adaptés au handicap moteur,
- 3 téléphones adaptés au handicap mental,
- 3 téléphones adaptés au handicap d'élocution.

(NB : un téléphone peut convenir à plusieurs types de handicap).

S'ajoutent à cette sélection, des **téléphones simplifiés**[2] **à l'attention des séniors, des personnes malvoyantes ou déficientes cognitives**. Ces téléphones disposent d'un clavier large avec des touches espacées, d'un large afficheur couleur très lisible et permettent de régler le volume du combiné ou d'enregistrer dix contacts prioritaires. Enfin, ils disposent d'une touche d'appels d'urgence ou sont compatibles avec des appareils auditifs (M3/M4). Ils sont présentés dans la page « Sélection handicap » et sur le site de la boutique à l'adresse : http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr ou disponibles dans les magasins Club de Bouygues Telecom.

Un grand nombre de ces téléphones embarquent désormais des solutions de localisation, de navigation GPS gratuites[3] voire de vocalisation.

Chaque amélioration technologique apportée aux téléphones mobiles ou information sur les fonctions adaptées est prise en compte lors du processus de sélection et mise à disposition des personnes en situation de handicap.

Quant aux équipements box, Bouygues Telecom a d'ores et déjà engagé des études (définition des besoins et actions à mettre en œuvre) afin d'améliorer leur accessibilité. Par exemple, les travaux portent sur la vocalisation et l'accessibilité des menus de la Bbox ou l'ergonomie de la télécommande.

Enfin, Bouygues Telecom propose désormais un téléphone fixe, le Doro PhoneEasy 100w qui dispose de larges touches et offre une variation importante du volume du combiné et de la sonnerie. Il est compatible avec les appareils auditifs et proposé à la vente, dans sa gamme "accessoires" sur le site internet (www.accessoires.bouyguestelecom.fr) et en magasin Club, sur commande auprès des vendeurs.

## *Et en faciliter l'accès*

Pour ses clients aveugles et malvoyants, Bouygues Telecom propose des manuels d'utilisation des mobiles compatibles avec les logiciels de vocalisation et d'agrandissement en braille, en caractères agrandis et en version audio. Dans le cadre de son partenariat avec HandiCapZéro, les clients de Bouygues Telecom peuvent accéder aux pages du site HandiCapZéro dédiées à ses offres de

[1] L'installation initiale des logiciels de vocalisation des fonctions du téléphone, Mobile Speak™, ou d'agrandissement de caractères Mobile Magnifier est gratuite. Les mobiles compatibles proposés sur le site www.bouyguestelecom.fr – rubrique « Sélection Handicap », « la boutique » ou en magasins Club Bouygues Telecom sont les modèles Nokia suivants : le 6700 Slides et le 5230 Xpress Music. Les conditions de l'offre sont fournies en appelant le numéro vert 0 800 39 39 51 de notre partenaire HandiCapZéro (appel gratuit depuis un poste fixe).

[2] Par exemple, le PhoneEasy 610 gsm.

[3] Hors coût de navigation.

services, aux téléphones adaptés, aux modes d'emplois et conseils pratiques en caractères agrandis ou en audio en cliquant directement sur le logo HandiCapZéro en bas à droite du site de la boutique (http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr).

La rubrique « Assistance » du site internet de Bouygues Telecom (www.assistance.bouyguestelecom.fr) permet aux clients mobile, Clé 3G et clients Bbox (http://www.assistance.bbox.bouyguestelecom.fr/assistance) :

- de consulter les modes d'emploi des téléphones mobiles ou des clés 3G+. Pour accompagner l'ensemble de ses clients, Bouygues Telecom met à disposition un site interactif de modes d'emploi des téléphones mobiles disponibles accessible directement à l'adresse : http://www.mode-d-emploi.bouyguestelecom.fr/mobiles/marques.
- un accompagnement dans la prise en main de leur téléphone grâce au site de paramétrage dédié (directement accessible à partir de l'adresse http://parametrer.bouyguestelecom.fr/Accueil ou par téléphone en appelant le Service Clients de Bouygues Telecom). Ce site permet d'accéder rapidement à des fonctions avancées du téléphone et d'optimiser son usage (réception des SMS, MMS, e-mail ou encore vérification de la couverture). Le modèle de téléphone du client est automatiquement reconnu, grâce à son numéro de téléphone, ce qui lui évite de fastidieuses recherches parmi des centaines de références (quasiment toute la gamme de téléphones vendue par Bouygues Telecom est paramétrable à distance[4]).
- d'échanger, partager des expériences et connaissances sur l'Internet Mobile et Fixe, ou trouver des informations pratiques et solutions à leurs questions parmi des réponses déjà existantes et certifiées par Bouygues Telecom grâce à la plateforme d'entraide (accessible directement sur http://www.entraide.bouyguestelecom.fr).

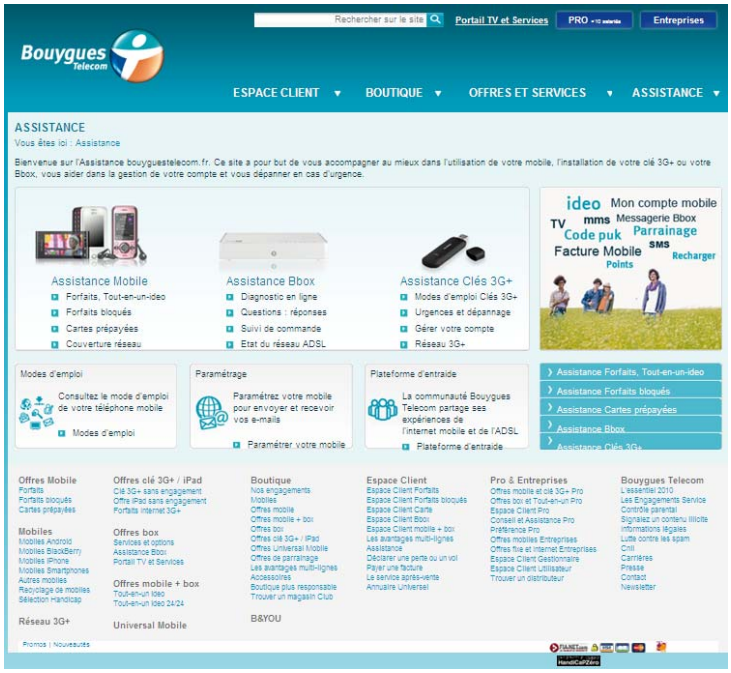



Image 1 : Image de la page « Assistance » sur bouyguestelecom.fr.

Enfin, pour les clients ayant souscrit une offre fixe internet, le service d'installation gratuit de la Bbox, réservé initialement aux personnes qui se déclaraient handicapées au Service Clients, est étendu à tous nos clients, sur simple demande. Les équipements Bbox et leur installation ont été simplifiés autant que possible. Les équipements et documents afférents ont été testés par des personnes aveugles et malvoyantes par le biais de notre partenaire HandiCapZéro.

A noter que dès mars 2012, les documents (guides d'installation et d'utilisation Internet - téléphonie - télévision)[5] et descriptions physiques des équipements (boîtiers et télécommande) des Bbox ADSL et Fibre seront disponibles en braille et en ligne sur le site de HandiCapZéro.

[4] Nous vous conseillons de vous informer sur la compatibilité de votre téléphone auprès d'un conseiller de clientèle.

[5] Il s'agit des trois manuels : "j'installe ma Bbox", "j'utilise ma Bbox" et "le guide T.V. Bbox" contenus dans chaque pack de bienvenue.

## *Proposer des offres et services adaptés*

### Améliorer les offres ou services

L'offre de services mobile permet au client handicapé de choisir son mode de communication : voix, écrit ou les deux. En effet, le client peut consommer son crédit ou son forfait soit en voix soit en SMS. De plus, pour s'adapter aux nouveaux usages, Bouygues Telecom a lancé depuis juin 2009, la Formule « SMS illimités 24/24 »[6] Carte Bouygues Telecom, formule étendue depuis à toutes les offres.

Pour les clients malvoyants et aveugles, les nouvelles versions des offres de vocalisation Mobile Speak et de grossissement de caractères Mobile Magnifier sont proposées sans coûts supplémentaires en partenariat avec HandiCapZéro, notre partenaire historique. **En 2011, Bouygues Telecom a offert l'installation de 251 licences Mobile Speak et Mobile Magnifier** supplémentaires à ses clients.

A noter le lancement par Nokia de l'application gratuite Nokia Lecteur d'écran (Nokia Screen Reader) destinée à faciliter l'usage de ses Smartphones par des personnes aveugles ou malvoyantes. Attention, le Lecteur d'Écran Nokia n'offre pas toutes les fonctionnalités de Mobile Speak. Il est possible d'installer simultanément Mobile Speak et Lecteur d'Écran Nokia sur un même téléphone. Si les deux logiciels ont été installés et que l'option de démarrage automatique de Mobile Speak est activée, le téléphone lancera Mobile Speak à l'allumage. Pour rendre actif le Lecteur d'Écran Nokia au lancement, il faudra désactiver l'option de démarrage automatique de Mobile Speak. Pour plus d'informations, la comparaison complète des fonctions des deux logiciels est disponible sur le site de HandiCapZéro.

### Rester en contact avec ses proches

Outre le choix de son mode de communication, voix, écrit ou les deux, **la carte Bouygues Telecom** offre, en 2011, la possibilité d'accéder à internet et aux réseaux sociaux avec un téléphone mobile compatible. Ces nouvelles formules permettent, par exemple, aux personnes en situation de handicap sourdes, malentendantes ou qui souffrent de problèmes d'élocution, de maintenir un lien permanent avec leur entourage.

**Les forfaits bloqués UM** offrent également la possibilité d'envoyer gratuitement des SMS « apL moi » métropolitains illimités 24/24 pour demander à ses proches d'appeler même lorsque le crédit est épuisé. Les clients Carte Bouygues Telecom bénéficient toujours de 5 SMS « Appelle-moi » et 5 SMS « Recharge ma carte » métropolitains par mois.

Enfin, **la consultation du répondeur** est toujours possible et gratuite sur le téléphone mobile même lorsque le crédit est épuisé (durant toute la validité du crédit en France métropolitaine pour les offres Carte Bouygues Telecom ou Forfaits Bloqués). La **messagerie vocale fixe** est aussi accessible depuis sa TV (accessible depuis la touche M@ TV de la télécommande), son ordinateur ou son téléphone mobile compatible (après avoir téléchargé gratuitement, sur celui-ci, l'application « espace client Bbox »).

### Favoriser l'accès aux contenus et programmes audiovisuels adaptés

Bouygues Telecom s'attache à distribuer, dans son offre internet fixe, les programmes accessibles aux personnes en situation de handicap dès lors que ceux-ci sont proposés **en version sous-titrée ou audio-décrite** par les chaînes.

En 2011, l'effectivité de la reprise des sous-titres sourds ou malentendants a été constatée par le CSA en utilisant uniquement les capacités du décodeur sur les chaines distribuées sur le réseau ADSL de Bouygues Telecom (TF1, France2, France3, Canal+, France5, M6, Arte et France4). Les résultats sur l'état de la disponibilité des sous-titres et notamment sur les réseaux ADSL sont consultables à l'adresse : http://www.csa.fr/csareseaux/distributeurs_adsl. En 2012, Bouygues Telecom prévoit d'améliorer la reprise de l'audio description.

A noter également : les services pratiques « actualités, horoscope, info trafic, météo ou encore répondeur vocal » peuvent être consulté depuis la touche M@ TV de la télécommande[7].

[6] SMS illimités entre mobiles exclusivement entre 2 individus et à usage privé, sous réserve d'un crédit supérieur à 0,01€.

[7] Selon la télécommande fournie.

Enfin, à partir du téléphone mobile, le client peut installer et accéder facilement aux contenus TV grâce à des applications interactives (11 widgets d'applications parmi lesquels : « Allociné, Trafic, News, Sports.fr, Bourse, Météo, Elle à table » / Contacts, Photos/vidéos et Applications…) ou encore l'application Guide TV Bbox pour consulter ou enregistrer des programmes à distance.

**Proposer des solutions de protection ou maîtriser l'usage du téléphone et de la Bbox**

Image 2 : logo de l'application

Sur simple demande au Service Clients[8], sur bouyguestelecom.fr à l'adresse http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr/serenite_parents.html ou en point de vente, l'accès aux sites pouvant heurter la sensibilité des utilisateurs **depuis les réseaux GSM/EDGE/3G+ peut être verrouillé** gratuitement grâce au **Contrôle Parental**. Le contrôle parental de Bouygues Telecom s'appuie sur la solution de la société Xooloo, utilisée notamment par le ministère de l'Education nationale pour la protection des mineurs lors de leur utilisation d'internet dans les établissements scolaires. Le logiciel est téléchargeable sur le site de Bouygues Telecom à l'adresse : http://www.bouyguestelecom.fr/client/controle-parental/mobile/activation-controle-parental.htm.

L'accès aux sites sensibles du Kiosque Gallery peut également être bloqué. Il suffit d'aller sur Gallery et cliquez sur la rubrique "Protection de l'enfance" de l'info Gallery. Pour retrouver toute l'information sur les risques potentiels de certains contenus et les bons conseils pour protéger vos enfants/proches ou pour signaler tout site ou contenu illégal, se connecter sur http://www.bouyguestelecom.fr/client/protection.htm.

Bouygues Telecom met également gratuitement à disposition de ses clients un **logiciel de Contrôle Parental Internet sur la Bbox** pour protéger ses enfants ou proches lorsqu'ils sont sur Internet. La protection peut être activée selon trois typologies d'âge : enfant (accès uniquement au portail Bbox Junior), adolescent (accès à tout le web sauf une liste de sites interdits) et adulte.

Si les téléphones mobiles offrent, dans les menus du téléphone, une fonction de **limitation, filtrage et renvoi d'appels** (se reporter aux notices des téléphones), il est également possible de **bloquer**, avec l'assistance du Service Clients, **les communications : SMS, appels internationaux et à destination des numéros spéciaux**.

Enfin, **en cas de panne, perte ou vol** et en attendant que le téléphone soit remplacé ou réparé, Bouygues Telecom permet à ses clients de disposer gratuitement d'un téléphone mobile de prêt sans changer de numéro.

**Proposer des services ou applications pratiques développés par Bouygues Telecom**

Bouygues Telecom développe et propose gratuitement[9] une quinzaine d'**applications pour téléphones mobiles** qui favorise l'autonomie au quotidien et simplifie l'usage de ses services.

Par exemple : « Mon Espace Synchro » permet de synchroniser, gérer et sauvegarder ses contenus mobiles (contacts, photos, vidéos, liste d'applications), l'application « Ici Info » première application de réalité augmentée pour se repérer et se déplacer facilement, mon « espace client forfait mobile » ou encore l'application « Sécurité » (pour se prémunir entre autres des spam mobile).

Parmi les applications disponibles sur « Mon Espace Appli » et accessibles avec un téléphone compatible (pour plus d'informations : www.espace-appli.bouyguestelecom.fr), on peut citer :

- Une application pour se repérer et se déplacer facilement

  L'application **« ICI INFO », première application de réalité augmentée, localise les services de son choix en fonction de leur proximité** (en mode carte ou réalité augmentée). Cette application est très pratique pour les personnes à mobilité réduite ou personnes aveugles qui utilisent un téléphone compatible adapté (terminaux Android™). Elle permet de trouver facilement tout ce que l'utilisateur cherche autour de lui, grâce à la géo-localisation et à l'affichage de panneaux d'information virtuels qui apparaissent sur l'écran du téléphone par-dessus l'image de son environnement réel.

[8] En appelant le 2020 pour un forfait Universal Mobile, le 634 depuis votre mobile pour la Carte Bouygues Telecom ou le 614 pour les clients forfaits.

[9] Services gratuits hors coûts de connexion. En France métropolitaine, avec téléphone compatible, voir liste sur www.bouyguestelecom.fr.

**L'application est gratuite**[10] et **fonctionne partout en France**. Elle affiche, grâce aux partenariats noués avec des éditeurs renommés (Pages Jaunes, itransports de Moviken, BeTomorrow ou encore Mappy), 17 types de points d'intérêt différents comme la restauration (restaurants, bars, cafés), les moyens et horaires de transport (vélo, métro, RER, bus ou trains et taxis), les loisirs et l'information (cinémas, journaux presse), la santé (pharmacies, hôpitaux) et même les magasins Club Bouygues Telecom…

**Le client sélectionne le ou les points d'intérêt qu'il recherche. En positionnant son mobile verticalement, face à lui, en position « paysage », son téléphone passe en mode « caméra » et des panneaux d'affichages virtuels lui indiquent dans quelle direction se trouvent les lieux recherchés et à quelle distance. Disponibles en un clic, ces panneaux peuvent le renvoyer vers des informations complémentaires (adresse, numéro de téléphone, horaires…).** Enfin, en basculant simplement son téléphone à l'horizontale (dirigé vers le sol), les points d'intérêt demandés s'affichent sur une carte Mappy et, **d'un simple clic sur le bouton « Aller vers ce lieu », l'itinéraire à suivre est indiqué.**

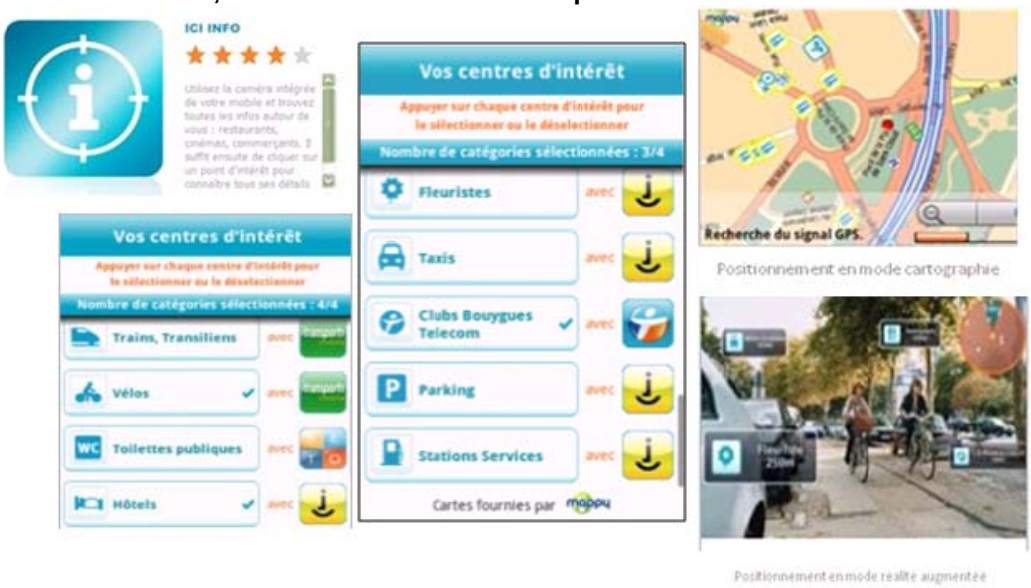



Image 3 : images de l'application « Ici Info » en mode carte ou réalité augmentée.

- <u>Des applications mobiles et fixes pour gérer ses services à partir de son téléphone mobile ou du site internet</u>

Image 4 : capture de l'écran d'accueil de l'application « Bienvenue »

Avec l'application pratique et gratuite « **bienvenue chez Bouygues Telecom** », le client accède aux applications compatibles avec son téléphone (voire sa tablette) et son offre de service. Par exemple, « Mon Espace Synchro, Ici Info, Mon Espace Appli, Espace Client, TV….. »

[10] Hors coût éventuel de navigation.

Lancé en juin 2011 depuis le site internet mobile, **la version mobile de l'Espace Client** (http://m.espaceclient.bouyguestelecom.fr) permet de gérer son compte directement depuis le téléphone mobile (activer, gérer ou résilier des services mobiles), suivre sa consommation, consulter ses factures téléphoniques, consulter le FAQ Portail Mobile, obtenir des numéros pratiques, s'informer sur les services compatibles, etc.).

L'Espace Client Forfait Mobile est disponible sur tous les téléphones compatibles Internet. Il suffit de saisir «Espace Client Bouygues Telecom» depuis son navigateur.

Le client est dorénavant plus autonome, de simples démarches comme le changement des coordonnées postales ou le paiement de ses factures peuvent y être effectuées.

Image 5 : capture d'écran de l' « Espace Client »

« **L'Espace Client Bbox** » permet quant à lui d'accéder à la messagerie vocale et visuelle Bbox, de programmer facilement les renvois d'appels et consulter ses consommations Bbox (journal des appels téléphoniques, SMS/MMS envoyés depuis la box, ses dernières factures et la date de la prochaine facture, vidéos à la demande…). Cette application est gratuite et disponible pour tous les clients Bbox sur leurs Smartphones Androïd (Androïd Market), Apple (Apple Store) et Mon Espace Appli, quel que soit leur opérateur mobile. Depuis juin, le client peut accéder aux messages du répondeur fixe[11], ainsi qu'à la rubrique « Mon compte » pour consulter ses informations personnelles (numéro client, par exemple).

Outre l'adaptation des factures en braille et caractères agrandis (cf. chapitre « Informer le grand public et les personnes en situation de handicap des offres et services accessibles sur des supports adaptés »), les clients mobile qui l'ont choisi reçoivent une version interactive de leur facture internet. Celle-ci a été conçue pour faciliter l'accès aux informations et rendre le client plus autonome. En effet, un accompagnement interactif lui permet de comprendre le détail de sa facture et ainsi de mieux maîtriser son budget. L'apparition d'info-bulles au passage de la souris explicite les différents items et des liens contextualisés mènent à l'assistance de l'Espace client.

La durée de stockage de la Facture Internet Détaillée est allongée. En plus de la réception d'un e-mail l'informant de la disponibilité de sa facture, le client peut désormais consulter l'historique de ses factures (de 6 à 12 mois) dans l'Espace client. Ce service gratuit s'inscrit dans la démarche d'accompagnement responsable de Bouygues Telecom envers ses clients fixe et mobile.

Depuis décembre 2011, l'ensemble des services, fixe et mobile, est regroupé dans une rubrique unique accessible depuis le site bouyguestelecom.fr. Ce nouvel espace offre une vision claire des services disponibles sur les différents équipements du foyer. Il permet de mieux accompagner les internautes. Cinq univers sont représentés en page d'accueil, puis sur des pages dédiées aux types d'équipements : « Sur téléphone mobile », « Sur la télévision », « Sur ordinateur », « Sur téléphone fixe » et, prochainement, « Sur tablette ». Chaque service fait ensuite l'objet d'une fiche descriptive détaillée et agrémentée de visuels, voire d'une vidéo de démonstration.

Image 6 : Capture d'écran : page internet « espace Services Bouygues Telecom »

[11] La messagerie vocale visuelle permet de consulter et de gérer son répondeur depuis une interface sur l'écran du téléphone et non plus seulement depuis une interface vocale.

Enfin, « **Mon Espace Synchro** » : permet la sauvegarde et la synchronisation des contenus mobiles (répertoire, SMS, photos&vidéos) avec un téléphone compatible. Il permet la récupération de ses contacts e-mails, réseaux sociaux (Facebook, Windows live Messenger) et la mise à jour en temps réel de leur statut. L'application est disponible sur Androïd, iPhone et Blackberry.

## Proposer des services et applications pratiques en partenariat avec les éditeurs

Sur le téléphone mobile, l'univers « Mon Espace appli » propose plus de 300 applications gratuites ou payantes à télécharger. Ces applications, notées par les clients utilisateurs (1 à 5 étoiles), permettent au client Bouygues Telecom d'accéder à un ensemble de services accessibles sans se déplacer ou en situation de mobilité. Une vidéo de démonstration est disponible sur http://www.espace-appli.bouyguestelecom.fr/discover.php. Bouygues Telecom propose sur « Mon Espace Appli » :

- Des applications pratiques pour se situer et se déplacer :

Image 7 : logo de l'application

Par exemple, pour compléter l'application de navigation « **ICI INFO** », **le service GPS** « Google Maps France » gratuit et illimité[12], permet de se géolocaliser et trouver des itinéraires grâce à un guidage vocal de la destination (instructions et recherche). Des vues multiples sont également proposées (modes Plans, Satellite ou encore Street View) ainsi que l'information trafic en temps réel.

Image 8 : logo de l'application

A noter le « **GPS social** » Waze enrichi d'informations générées en temps réel par les utilisateurs. Cette application gratuite, en 2D et 3D et en français permet la visualisation ou la modification de son trajet en cours ou la navigation / le guidage « flèche à flèche » en mode jour et nuit.

D'autres applications facilitent le déplacement : « **Mon Espace Appli** » propose des applications de météorologie (Météo France), d'annonces de Covoiturage.fr (Comuto), d'horaires SNCF (SNCF DIRECT), de guidage/navigation automobile ou transports en commun (plans du métro, RER et Noctilien Parisien (Métro Paris)) ou d'annuaire (PagesJaunes) :

Images 9 : logos correspondants aux applications Météo France, Comuto, SNCF DIRECT, Mappy, Métro Paris, PagesJaunes, amAze.

On peut citer également l'application « **SOS Autoroute** », application mobile dédiée à l'assistance des automobilistes en difficulté sur le principe d'une « borne d'appel d'urgence embarquée ». Développée par le groupe autoroutier APRR (Autoroutes Paris-Rhin-Rhône), cette application est gratuite et permet d'entrer en contact avec un PC de sécurité grâce à son Smartphone. « SOS Autoroute » propose également un accès direct aux informations pratiques en cas d'incident sur le réseau autoroutier.

APRR
AREA
SOS AUTOROUTE
L'application SOS AUTOROUTE APRR & AREA vous permet d'être mis en contact avec le poste de sécurité le plus proche.
Ces données ne sont pas transmises à des tiers
Nom :
Prénom :
Numéro de mobile :
Immatriculation :
Véhicule :
M'enregistrer

Images 10 : capture d'écran de l'application SOS Autoroute

- Des services pratiques particulièrement adaptés pour faciliter le quotidien :

Ces applications proposent au client Bouygues Telecom des **services pratiques pour répondre à des situations de vie ou besoins particuliers**, notamment ceux des personnes en situation de handicap ou des séniors :

[12] En France métropolitaine, avec un terminal compatible, avec une offre et une option incluant Internet et mails 24/24.

Image 11 : logo de l'application

L'application « **Où est mon téléphone** (where is my phone) » est une application à installer sur son Smartphone qui permet, grâce à l'envoi d'un SMS, de retrouver son mobile égaré, même si celui-ci est en mode silencieux.

Image 12 : logo de l'application

L'application « **où sont les toilettes** » est un guide interactif pour trouver les toilettes publiques les plus proches. La base de données mise à jour quotidiennement par les utilisateurs inclut **plus de 5000 toilettes**. Les cartes disponibles couvrent la France, l'Allemagne, les Etats-Unis, le Canada, l'Angleterre et l'Australie.

- L'application « **Mes réseaux sociaux** » pour rester en contact avec ses amis et proches :

Image 13 : Logos de l'application Réseaux sociaux

**Proposer des applications de divertissement ou des applications culturelles « éditeurs »**

- Des applications pour **s'informer sur l'actualité ou le sport** parmi lesquelles (liste non exhaustive) :

Images 14 : logos correspondants aux applications TF1NEWS, Public, BOURSIER.COM, cnt France, ZDNet.fr, News Republic, COSMOPOLITAN, GRAZIA, Le Monde.fr, GiiKS, EUROSPORT, ELLE, metro France, marie claire maison, Closer, Sport.fr.

- Mais également pour **se divertir, se cultiver ou améliorer ses connaissances** avec plus de **200 jeux** (Cerebral Challenge (Gameloft), stimulation cérébrale avec le Dr Kawashima (EA), Génie cérébral (Gamezone)), **d'utilitaires** (sonneries, fonds d'écran, tests, gadgets ou appli coaching), **d'applications musique, TV et cinéma** dont (liste non exhaustive) **:**

Images 15 : logos correspondants aux applications KKO, Première, télé 7 jours, Allocine.com, Dailymotion..

- ou encore une application **pour lire des livres numériques/ebooks**. Bouygues Telecom propose (avec StoryLab) près d'**une soixantaine de livres numériques en téléchargement** via « Mon Espace Appli », accessible depuis le portail internet mobile - rubrique « Les livres numériques/ebooks ». La liste des livres est actualisée régulièrement.

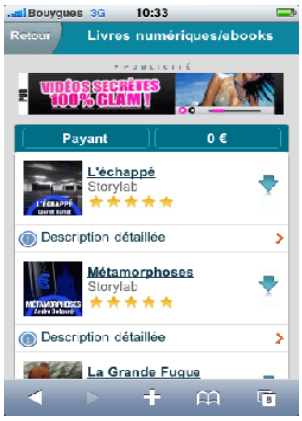



Image 16 : Copie d'écran de l'application « Livres numériques / ebooks ».

Cette rubrique offre aux clients, équipés d'un terminal Androïd, d'un iPhone ou d'une Samsung Galaxy Tab, la possibilité de télécharger des créations originales d'écrivains français contemporains, sous formats texte, audio et vidéo.

A l'inverse des produits disponibles chez les autres éditeurs, les histoires proposées sont courtes et rythmées (2 h de lecture divisées en chapitres de cinq à dix minutes) et spécifiquement écrites pour des supports numériques et la lecture en mobilité.

## Informer des partenariats spécifiques pour favoriser l'autonomie dans la vie quotidienne

Bouygues Telecom poursuit ses partenariats avec des entreprises (assurance, énergie, transport, etc.) susceptibles de proposer des services adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.

Ces services ne sont, toutefois, pas proposés directement au grand public mais le sont via des partenariats spécifiques. Aussi, Bouygues Telecom travaille à l'identification et la définition des rôles et canaux appropriés à la diffusion de l'information sur l'existence de ces services auprès du grand public.

- Les applications Machine to Machine (M2M) / Objets communicants

  Bouygues Telecom propose des offres clé en mains « machine to machine » dans des domaines variés, comme l'énergie, le transport ou la sécurité. Le déploiement commercial de nouvelles cartes SIM permet de répondre aux nouvelles exigences industrielles du marché M2M et de proposer des services pratiques utiles aux personnes en situation de handicap.

  En effet, les applications M2M font communiquer des machines, fixes ou mobiles, avec un serveur central afin de collecter industriellement des informations stockées sur les machines ou de les piloter à distance. **Les principaux domaines d'application** sont la santé, la télégestion, la télémétrie et la télématique.

  Quelques services particulièrement adaptés pour les personnes en situation de handicap :

  **Dans le domaine de la santé et prévention** : pour améliorer le **suivi médicalisé des seniors et des personnes malades**. Bouygues Telecom participe au projet Bea (Bracelet Electronique pour l'Autonomie) qui est un projet de Recherche et Développement avec Atos et d'autres sociétés et laboratoires de recherche spécialisés dans le domaine des gérontechnologies. Ce projet vise à tester des nouveaux services de téléassistance innovants. Il devrait permettre d'aider des personnes vulnérables en remontant des alarmes de situation de vigilance (fugue Alzheimer, chute …) vers un centre d'assistance, à l'aide un système communicant et un réseau de capteurs (actimétrie, sudation, etc.). dans le souci d'une démarche non-intrusive, une expérimentation est actuellement en cours avec des réseaux professionnels de santé et téléassistance pour qualifier l'ergonomie, l'acceptation et les apports concrets d'un tel système dans la vie quotidienne des personnes âgées et leurs proches. Le but est aussi d'évaluer si les gérontechnologies peuvent prolonger l'autonomie des personnes âgées.

  **Dans le domaine de la domotique :**

  - **La télésurveillance** : pour surveiller les locaux avec des systèmes de détection et déclencher éventuellement une intervention en cas d'intrusion.
  - **La gestion des équipements à distance** : pour surveiller ou activer en temps réel le bon fonctionnement des appareils (climatiseurs, ascenseurs).
  - **Ou l'énergie** : pour permettre la collecte instantanée des consommations réelles. La facturation devient ainsi plus précise et plus flexible. Des solutions applicables pour l'eau, le gaz et l'électricité. Les utilisateurs peuvent ainsi suivre en temps réel le niveau des cuves et mesurer leur consommation (Shell – Butagaz par exemple).

  Par exemple, Bouygues Telecom a développé en partenariat avec Ijenko (soutenu par Bouygues Telecom Initiatives) un projet pilote regroupant ces trois domaines d'application. Ce pilote exclusif est le tout premier service de contrôle de la consommation énergétique d'un foyer connecté à une box en France. Il permet en outre de piloter les objets connectés et de surveiller le domicile à distance.

  **Enfin, dans le domaine du commerce** : une solution économique et souple pour encaisser rapidement les paiements par carte bancaire. Cette solution convient aux utilisateurs sédentaires ou mobiles. Elle est compatible avec tous les équipements agréés GIE Carte Bancaire.

- La technologie du « sans contact » : un nouveau service mobile

  Aujourd'hui, les téléphones mobiles servent bien plus qu'à téléphoner. Ils remplaceront bientôt les titres de transport et les cartes de paiement grâce à une technologie devenue incontournable : le « sans contact mobile ».

Par exemple, après un test grandeur nature mené depuis juin 2010 à Nice, Bouygues Telecom, précurseur dans le domaine étend, avec les membres de l'AFSCM[13], l'usage du service Cityzi.

Depuis mi-janvier 2011, huit grandes villes ont suivi l'exemple de Nice pour favoriser la démocratisation du « sans contact » : Bordeaux, Caen, Lille, Marseille, Paris, Rennes, Strasbourg et Toulouse. Les clients qui s'équipent ont accès à des services du quotidien, via leur mobile, tels que :

- le paiement, chez les commerçants équipés de lecteurs Cityzi ;
- les transports publics, avec l'achat à distance du titre de transport et sa validation grâce aux lecteurs sans contact ainsi que l'accès aux horaires en temps réel ;
- des coupons de réduction des enseignes partenaires grâce à la dématérialisation des cartes de fidélité dans le mobile ;
- la possibilité d'interagir avec l'environnement urbain en passant son mobile sur les cibles Cityzi (informations touristiques, publicité à la demande…).

Hébergées dans la carte Sim Cityzi, les applications permettant d'y accéder peuvent être téléchargées et mises à jour à distance. Par ailleurs, la puce garantit non seulement la sécurité et la confidentialité des données mais aussi la portabilité des services en cas de changement de mobile.

Images 17 : page internet Mobile – démonstration des services Cityzi – Focus Lignes d'Azur

[13] Association française du sans contact mobile.

Au-delà des services Cityzi, l'intégration du « sans contact » dans le téléphone mobile offre une large palette de possibilités : billet électronique, lecture d'affiches intelligentes ou le paiement mobile.

- une application pratique pour lire un flashcode en mobilité ou sans se déplacer

  Bouygues Telecom participe sous l'égide de l'Association française du multimédia mobile (AFMM)[14], à une solution multi-opérateurs : **flashcode**. De nombreuses entreprises et collectivités y ont dorénavant recours notamment dans les domaines de la presse et de l'édition, de la publicité, de l'information aux citoyens et aux usagers (Mercedes, Nike, RATP, Mairie de Toulouse, Le Figaro, Coca Cola, Celio, Hersant Media, Robert Laffont, Orange, SFR, Bouygues Telecom…).

  Flashcode permet d'accéder très rapidement à du contenu multimédia (vidéos / musiques / photos / informations) sur un site Internet depuis un téléphone mobile à partir d'objets du quotidien : des magazines, des livres, des publicités, du mobilier urbain, etc. Simple, direct, rapide et innovant, et particulièrement adaptés aux personnes ayant des problèmes de préhension, flashcode réduit le nombre de clics pour accéder à des services ou à des contenus de l'Internet mobile.

  Des lecteurs flashcode sont disponibles sur les Smartphones compatibles. Le site grand public de L'AFMM**, www.flashcode.fr**, explique simplement ce qu'est un flashcode, comment télécharger un lecteur (sur un Smartphone Androïd **ou** IPhone) et flasher un code.

QUELS SONT LES INTERETS DU FLASHCODE
EN % | BASE : 803
SUR DES PRODUITS
QUE VOUS ACHETEZ POUR AVOIR PLUS D'INFORMATION SUR SON ORIGINE, SON UTILISATION (EX : DES RECETTES DE CUISINE, DES PROMOTIONS ASSOCIEES...)
72%
SUR DES MAGAZINES OU DANS LA PRESSE, POUR EN SAVOIR PLUS SUR UN PRODUIT / UN SERVICE QUI VOUS INTERESSE
69%
DANS DES VISITES OU EXPOSITIONS CULTURELLES POUR AVOIR PLUS D'INFORMATIONS SUR CE QUE VOUS VISITEZ
66%
À DES ARRÊTS DE BUS OU DE MÉTRO, POUR CONNAÎTRE L'HEURE DU PROCHAIN PASSAGE
65%
SUR DES AFFICHES DANS LA RUE POUR EN SAVOIR PLUS SUR UN SPECTACLE / UNE EXPOSITION
65%

Image 18 : source TNS Sofres – Top/COM/11/consumer « marketing mobile …déjà une réalité ? »

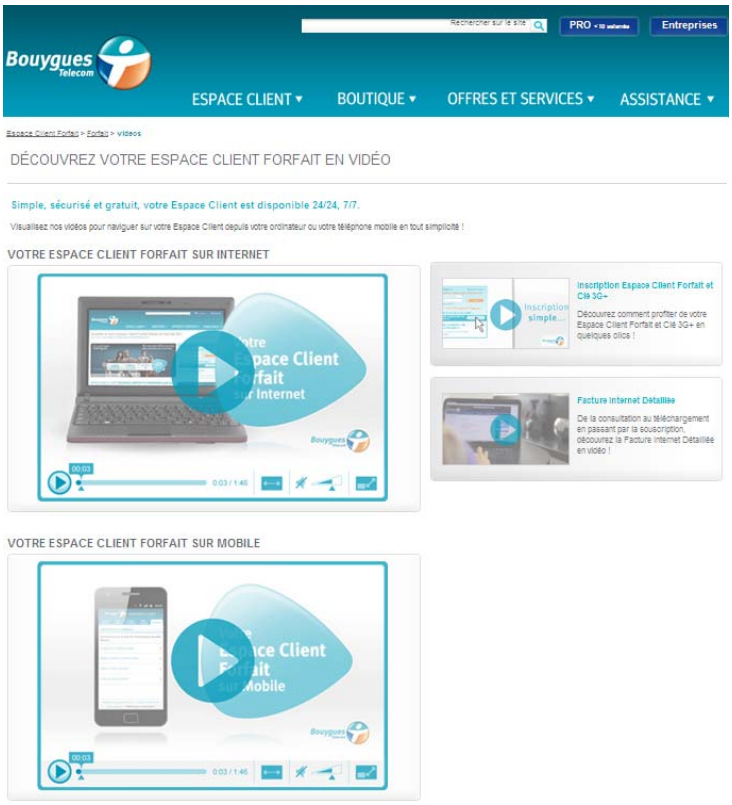
[14] Pour plus d'informations, consulter http://www.afmm.fr/Actualites/Solutions-Multi-operateurs/Bilan-flashcode-et-lancement-site-grand-public ou www.flashcode.fr.

# Informer le grand public et les personnes en situation de handicap des offres et services accessibles sur des supports adaptés

## Accéder à l'information sur les offres et services

Les supports de communication de Bouygues Telecom (Le Guide, Les Tarifs, le site Internet ou encore le rapport annuel) relayent systématiquement les informations sur les services adaptés (offres de logiciels Mobile Speak et Mobile Accessibility notamment) et l'accessibilité du Service Clients pour les personnes sourdes et malentendantes.

- À partir de l'espace client du site internet de Bouygues Telecom, des vidéos didactiques accompagnent également le client, pour s'informer ou utiliser un service (lire en complément, chapitre supra : *« Des applications mobiles et fixes pour gérer ses services à partir de son téléphone mobile ou du site internet »*).


Rechercher sur le site
PRO
Entreprises
ESPACE CLIENT
BOUTIQUE
OFFRES ET SERVICES
ASSISTANCE
DÉCOUVREZ VOTRE ESPACE CLIENT FORFAIT EN VIDÉO
Simple, sécurisé et gratuit, votre Espace Client est disponible 24/24, 7/7.
Visualisez nos vidéos pour naviguer sur votre Espace Client depuis votre ordinateur ou votre téléphone mobile en toute simplicité !
VOTRE ESPACE CLIENT FORFAIT SUR INTERNET
Inscription Espace Client Forfait et Clé 3G+
Découvrez comment profiter de votre Espace Client Forfait et Clé 3G+ en quelques clics !
Facture Internet Détaillée
De la consultation au téléchargement en passant par la souscription, découvrez la Facture Internet Détaillée en vidéo !
VOTRE ESPACE CLIENT FORFAIT SUR MOBILE

Images 19 : Copies d'écran de l'Espace Client pour accéder aux vidéos didactiques « Découvrez votre Espace Client en vidéos ».

**L'information sur les téléphones adaptés est accessible à partir de la page d'accueil du site internet de Bouygues Telecom, rubrique « Sélection Handicap ».** Cette rubrique permet d'identifier par type de handicap, les téléphones adaptés et accéder directement aux produits et services associés. Elle précise également les modalités d'installation des logiciels Mobile Speak et Mobile Accessibility. Le nombre de visites d'internautes vers la **page « Sélection handicap » s'élève à 16 563 visiteurs en 2011**.

L'ensemble des forces de vente et conseillers de clientèle dispose d'un espace d'information dédié sur les terminaux adaptés.

- Notre partenaire HandiCapZéro relaye également les informations relatives aux offres et services internet fixe générales et mobile compatibles avec les logiciels Mobile Speak et Mobile Magnifier et adapte ces informations à l'attention des personnes malvoyantes ou aveugles sur son site internet. **Hormis la facture, 100% des documents de Bouygues Telecom adaptés par HandiCapZéro sont accessibles au format HTML du label W3C grâce au lien vers le site partenaire HandiCapZéro.** Il suffit de cliquer sur le logo HandiCapZéro situé sur la page d'accueil du site internet de Bouygues Telecom (en bas de page à droite).
- Ce dispositif d'information est complété par la « **Boutique plus responsable** » en ligne sur bouyguestelecom.fr. Cette boutique met en lumière les offres et mobiles de la gamme les plus respectueux en termes de développement durable, tant d'un point de vue économique, sociétal qu'environnemental. Parmi les quatre thématiques, le client trouvera la sélection de mobiles respectueux de l'environnement, adaptés aux seniors ou à chaque handicap.

  Sur l@boutique Internet, canal de distribution privilégié, l'accès à la téléphonie est facilité. Elle est un point de vente interactif qui permet aux internautes handicapés de souscrire en ligne à toutes les offres de Bouygues Telecom 7j/7 et 24h/24. Un outil d'aide au choix propose au client de comparer les offres et les téléphones parmi près de 300 modèles dont la sélection de 16 téléphones adaptés (chiffre annuel) ou compatibles avec les logiciels de vocalisation et de grossissement des caractères (Mobile Speak et Mobile Magnifier).

  Toujours sur l@boutique, le client ou futur client peut consulter les informations relatives aux offres, les tarifs ou conditions générales sous format PDF (9 fiches d'informations standardisées, 4 documents conditions générales et le Guide des communications électroniques) à l'adresse http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr/tarifs_conditions.html.

### Chez soi grâce à une documentation adaptée (factures et mode d'emploi du téléphone)

Outre les informations récurrentes sur les offres et services des différents supports de communication de Bouygues Telecom (Internet, magazines par exemple), Bouygues Telecom, en partenariat avec HandiCapZéro (depuis l'année 2000), édite près de **4000 documents adaptés par an en braille et en caractères agrandis** à l'attention de ses clients ou futurs clients (**brochures commerciales, tarifs, conditions générales de vente, factures adaptées et modes d'emploi de téléphones**).

En complément des guides d'utilisation édités en braille ou caractères agrandis et des solutions de vocalisation ou d'agrandissement des caractères offertes gratuitement à nos clients bénéficiant de l'offre, l'association HandiCapZéro propose une **synthèse du mode d'emploi du constructeur** personnalisée et complétée d'informations issues de tests qu'elle a réalisés. Ces guides regroupent les caractéristiques techniques du téléphone compatible avec la solution de vocalisation (contenu du coffret, description des fonctionnalités, précautions d'utilisation, maintenance, etc.). Ce service, proposé gratuitement, est **disponible en braille, en CD audio** et en ligne sur le site de HandiCapZéro.

### Améliorer l'accessibilité du site internet pour une meilleure information

Bouygues Telecom continue d'améliorer l'accessibilité de ses pages web pour tous, y compris pour les internautes handicapés. En particulier, les travaux de mise en accessibilité portent sur l'utilisation de titres et de listes pour décrire l'information, l'attribution d'un résumé et d'un titre pertinents à chaque tableau (soin apporté à la linéarisation des données), le traitement en texte HTML des éléments traités précédemment en Flash ou en images, la généralisation des tests de contraste, l'ajout d'alternatives textuelles pertinentes aux images porteuses d'information et d'un zoom sur chaque page.

# Assurer un accueil et un suivi adapté aux besoins des personnes en situation de handicap

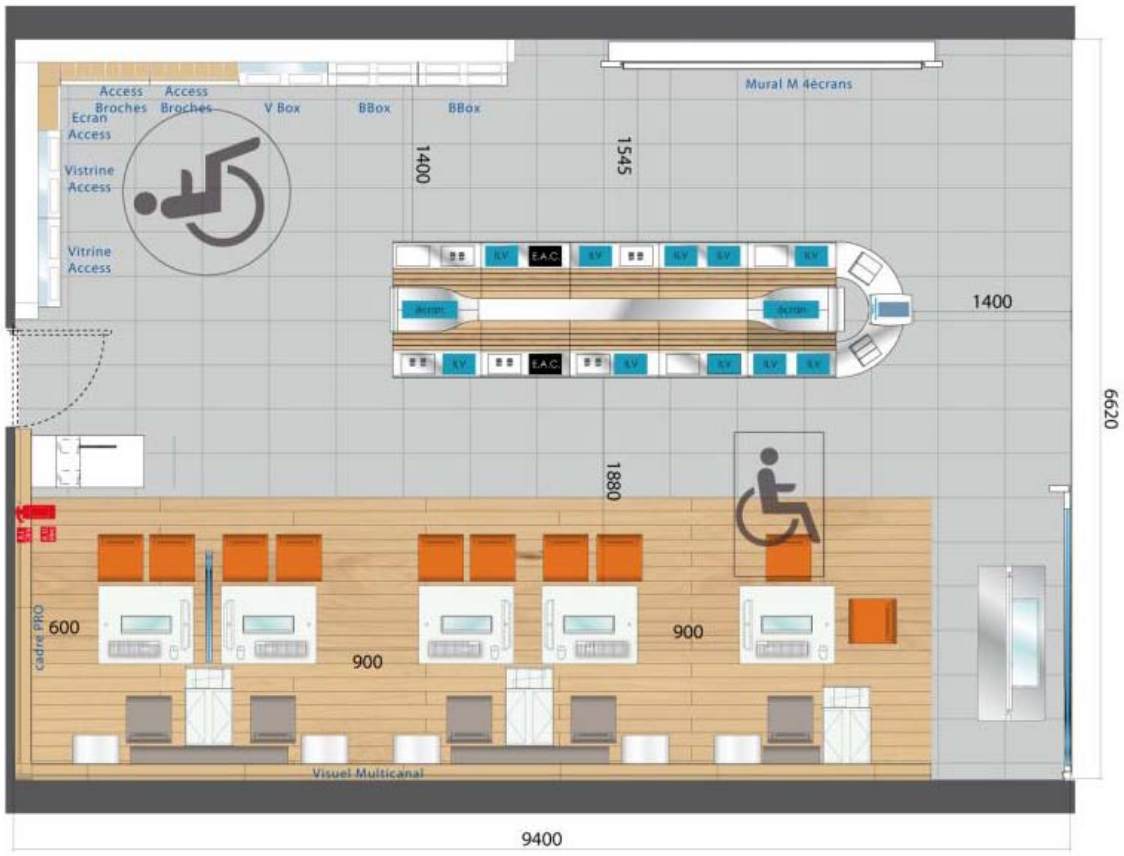
## Améliorer l'accueil physique, téléphonique et numérique

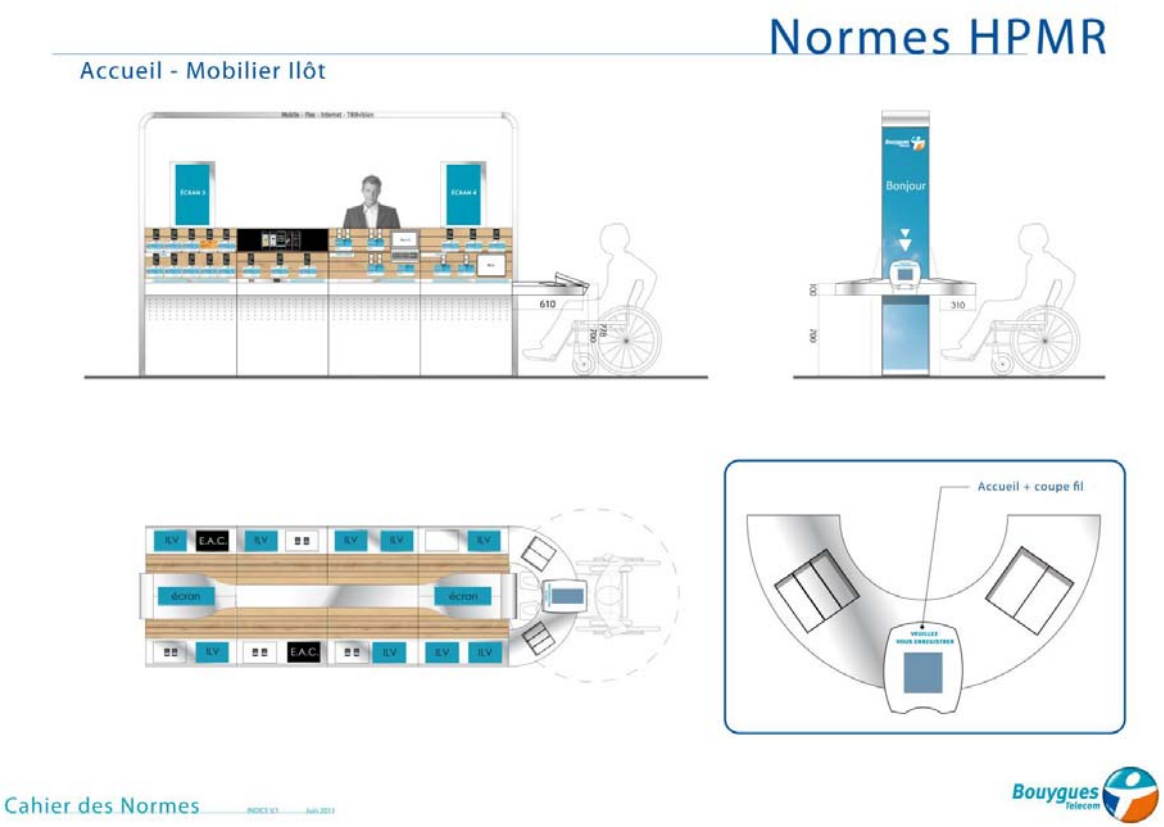
### Toujours améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap dans les points de vente du réseau propriétaire

Conformément aux obligations imposées aux établissements recevant du public (ERP) et avant 2015, Bouygues Telecom a réalisé dans ses boutiques, un **audit technique de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap à mobilité réduite (PMR**). Ce diagnostic permet de poursuivre les travaux de mise en conformité (normes HPMR), initiés en 2006, avec un nouveau plan d'action pour la période 2010 – 2015. Les travaux portent, par exemple, sur la hauteur ou l'ergonomie du mobilier, l'affichage, la signalétique ou la mise en place de rampes d'accès et de portes automatiques. Toutes ces améliorations sont partagées avec les associations. **Fin 2011, 366 magasins Club Bouygues Telecom sur 421 magasins Club mandataires et succursales étaient accessibles** (contre 352 sur 413 en 2010).

En parallèle des travaux effectués progressivement sur le parc existant, Bouygues Telecom intègre dès la conception de ses nouveaux magasins les critères d'accessibilité en faisant notamment évoluer le mobilier des boutiques, les surfaces d'accueil, …

**Le mobilier central** ainsi que les espaces d'accueil des clients ont été entièrement repensés pour les rendre encore plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'organisation des niveaux de lecture de l'offre, l'organisation et la hiérarchisation de l'information offrent une plus grande lisibilité (lecture et accès de l'offre, des produits, des usages et service plus facile) (cf. schéma ci-dessous). Ce nouveau concept est en cours de déploiement. Trente magasins sur ce format ont ouvert en 2011.






Images 20 : Schémas et plan d'une boutique et description du mobilier pour l'accessibilité des nouvelles boutiques.

Si les centres commerciaux ne posent en général pas de problème d'accessibilité aux personnes en situation de handicap moteur, l'audit a révélé l'étendue des difficultés à appliquer une mise en accessibilité à grande échelle. **Certaines boutiques existantes ne pourront pas être mises aux normes** du fait de leur surface ou de leur configuration, ou parce que l'environnement urbain ne s'y prête pas (en centre historique par exemple). **Pour ces points de vente, lorsque cela est possible et si la surface réglementaire est conforme, des rampes d'accès amovibles sont installées pour en faciliter leur accès** (cf. photos ci-après).

Images 21 : Photos de rampes d'accès amovibles pour permettre l'accès aux magasins Club Bouygues Telecom.

Toutes ces améliorations restent perfectibles. Elles devront prendre notamment en compte l'ensemble des handicaps.

## Un Service Clients adapté aux personnes sourdes et malentendantes

Depuis mars 2010, **le Service Clients de Bouygues Telecom est accessible aux personnes sourdes et malentendantes** grâce à la mise en place d'un Centre relais[15] dédié. Le service est proposé en **Langue des Signes Française, en Langage Parlé Complété via une webcam, ou par transcription écrite simultanée**. Les personnes sourdes et malentendantes peuvent ainsi échanger avec les conseillers de clientèle : s'informer sur les offres, services, téléphones mobiles et fixes et gérer leur compte de manière autonome **depuis la rubrique « Contacts » du site internet de Bouygues Telecom, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés)**.

## De nouveaux points de contact numérique

L'année 2011 a vu la création d'un **nouveau canal de communication** avec nos clients, sur la page Facebook de Bouygues Telecom et sur Twitter. Ce nouveau canal vient compléter la plateforme d'entraide déjà existante.

Ce moyen de communication est particulièrement apprécié et adapté à nos clients handicapés. Ils peuvent notamment **décrire précisément leur besoin ou problème rencontré (téléphone, services, etc..) et obtenir une réponse des internautes ou des conseillers de clientèle**, si leur problématique est plus spécifique. Dans le prolongement de sa politique d'accompagnement sur le web, en janvier 2012, des collaborateurs Bouygues Telecom experts dans leur domaine viendront compléter les réponses apportées aux internautes. Ces experts partageront leurs connaissances avec les internautes sur la page Facebook de Bouygues Telecom, sur Twitter et sur un nouveau forum « Woobees » accessible sur bouyguestelecom.fr.

Enfin, une **adresse mail, handicapenligne@bouyguestelecom.fr,** est également à la disposition des personnes en situation de handicap et leur entourage pour toute demande d'informations relatives aux offres et produits. (Cette adresse est inscrite sur la Charte d'engagement des opérateurs et dans les rapports annuels depuis 2005).

## Relayer l'information auprès des distributeurs

En complément des supports d'informations internet et papier, Bouygues Telecom met à disposition des distributeurs un outil d'information et de conseil, à l'identique de l'outil créé pour les conseillers de clientèle pour les assister dans l'accueil et l'information des personnes en situation de handicap.

Image 22 : Page "Sélection Handicap" du site des distributeurs.

Cet outil permet aux distributeurs de conseiller les personnes en situation de handicap et leur entourage dans le choix des produits et services en complément des supports déjà existants (web, magazine, Service Clients). Le distributeur peut accéder directement à la Sélection handicap grâce au lien vers le site : http://www.institutionnel.bouyguestelecom.fr/developpement_durable/notre_engagement_societal/accessibilite_des_personnes_handicapees_a_la_telephonie_mobile.

[15] Pour les personnes sourdes et malentendantes, le centre relais est un moyen de **rendre accessible une communication téléphonique entre une personne sourde ou malentendante et son correspondant**, de façon simultanée, en utilisant l'ensemble des moyens d'expression et de communication de leur choix soit en Langue des Signes ou Langage Parlé Complété via une webcam, soit par une transcription écrite simultanée. Le centre relais permet, grâce à un intermédiaire (un interprète / transcripteur), **l'utilisation du téléphone mobile et fixe ou le PC via le support de son choix (l'écrit, la parole, l'image)**.

# S’inscrire durablement dans une démarche de progrès

## Prendre en compte le handicap, un véritable sujet de préoccupation chez Bouygues Telecom

Depuis 2004, la politique handicap menée par l’entreprise s’appuie sur les accords agréés accompagnés d’un plan d’actions pour recruter, intégrer et aménager les postes des collaborateurs en situation de handicap [16]. Une Mission handicap a été mise en place dès 2007.

**Sensibilisation et recrutement** : tous les collaborateurs de l’entreprise sont acteurs des actions menées :

- Depuis 2006, près de 600 collaborateurs managers ont été formés à la prise en compte du handicap dans leur vie professionnelle. La formation s’appuie sur les expériences vécues par chaque participant pour aborder les représentations du handicap et les comportements vis-à-vis des personnes en situation de handicap en entreprise. Des formations sont organisées chaque année en direction des cadres RH et des acheteurs.
- L’ensemble des salariés a bénéficié d’un plan de communication pour les sensibiliser au handicap. Une communication est régulièrement menée afin de faire connaitre en interne et en externe l’implication de l’entreprise. A ce titre, une campagne interne de sensibilisation (siège et Réseau des magasins Club Bouygues Telecom), orchestrée en 2011, a permis de faire connaître le premier conseiller de vente handisportif de haut niveau.

« Remporter un match ou satisfaire son client c’est à chaque fois une question de persévérance. Il faut toujours donner le meilleur de soi-même ! »
Samir, handisportif de haut niveau en basket fauteuil et Conseiller de Vente dans le Club de Val d’Europe.
En magasin comme sur le terrain, un handicap n’empêche pas la réussite.
Pour marquer ses valeurs et les rapprocher avec celles du sport, Réseau Clubs Bouygues Telecom a choisi Samir, handi-sportif de haut niveau en basket fauteuil, comme ambassadeur de sa campagne d’intégration de collaborateurs en situation de handicap.
En signant son premier accord handicap en septembre 2011, RCBT compte bien poursuivre cette démarche d’intégration de collaborateurs handicapés et renforcer ainsi l’état d’esprit qui anime les équipes. Pour tout renseignement, n’hésitez pas à rentrer en contact avec notre Mission Handicap : mission.handicap@rcbt.fr
Mission Handicap
Club Bouygues Telecom

Image 23 : Affiche de la campagne de communication Mission Handicap RCBT (Réseau Club Bouygues Telecom).

- Le plan triennal de recrutement et de maintien de l’emploi a permis à Bouygues Telecom de dépasser l’objectif de recrutement pour atteindre 234 collaborateurs en situation de handicap à fin 2011 sur la période de l’accord 2010 - 2012 et sur tous les sites en France.

[16] **Le 3 février 2010, Bouygues Telecom a conclu avec l’ensemble des partenaires sociaux son 3e accord relatif à l’insertion et au maintien dans l’emploi des travailleurs en situation de handicap. Cet** accord fixé pour une durée de trois ans (2010 – 2012) a reçu l’agrément de la DDTEFP (Direction départementale du travail et de l'emploi et de la formation professionnelle) des Hauts-de-Seine en mai 2010. **Il ajoute un axe d’accompagnement professionnel aux deux grands axes des accords précédents, le recrutement et le maintien dans l’emploi au travers de 6 plans** : de sensibilisation, d’information et de communication ; d’accès et de maintien dans l’emploi ; d’anticipation et de prévention des inadaptations, d’insertion ; de formation et d’évolution professionnelle ; de formations liées à l’évolution du handicap et de sous-traitance au secteur adapté et protégé.

Le 19 octobre 2011, le réseau des magasins Club Bouygues Telecom (RCBT) a reçu, en accord avec ses partenaires sociaux, l'agrément de la direction du Travail des Yvelines pour son premier accord en faveur de l'intégration des collaborateurs en situation de handicap. Pour coordonner et établir le suivi des actions triennales, le réseau s'est d'ores et déjà doté d'une Mission handicap, a embauché une vingtaine de collaborateurs en situation de handicap, a formé près d'une centaine de collaborateurs (managers, membres de la DRH...) lors d'une journée de sensibilisation au handicap (ces journées étaient animées par une équipe de formateurs en situation de handicap).

Photo 24 : Journée de sensibilisation au handicap

Le réseau a également engagé un partenariat avec un ergonome dédié pour l'aménagement des postes de travail.

Ce nouvel accord s'inscrit dans la continuité des engagements de l'entreprise et plus largement du groupe Bouygues.

- Un entretien annuel de gestion de carrière a été mis en place en janvier 2011 pour tous les collaborateurs en situation de handicap pour faire le point à la fois sur l'aménagement de leur poste, leur plan de formation et leur souhait d'évolution de carrière.
- Enfin, Bouygues Telecom favorise également l'intégration d'apprentis, de stagiaires et de jeunes diplômés reconnus travailleurs handicapés grâce à des partenariats avec des écoles, comme l'IGS, ou des associations spécialisées dans l'accompagnement d'étudiants en situation de handicap (Tremplin, Arpejeh ou Passerelle).

**Dispositif d'accompagnement pour les collaborateurs** : l'entreprise participe au financement de solutions techniques, de transports ou de logements pour ses collaborateurs en situation de handicap et assure les aménagements matériels ou informatiques de leurs postes de travail (60 en 2011). Bouygues Telecom permet également, grâce à son partenariat avec Tadeo, à ses collaborateurs sourds ou malentendants de bénéficier d'un service d'interprétariat en LSF (Langue des Signes Française) ou d'un sous-titrage en temps réel des réunions par visioconférence. Bouygues Telecom sollicite également Système RISP pour sous-titrer, via la vélotypie, les événements organisés par les services qui emploient des collaborateurs malentendants.

**Accessibilité des sites** : enfin, 11 sites majeurs de l'entreprise ont également été audités pour vérifier leur conformité aux normes d'accessibilité des locaux en vigueur. Les travaux d'aménagement pour améliorer l'accessibilité aux personnes en situation de handicap ont débuté en 2009 et de nombreuses modifications ont été apportées concernant l'accès :

- aux bâtiments (rampes extérieures d'accès, hauteur des badgeurs, portes automatiques…),
- aux espaces médico-sociaux (ainsi que l'ergonomie de leurs équipements),
- aux parties publiques comme les auditoriums,
- à la signalisation des places de parking réservées aux personnes en situation de handicap,
- aux sorties d'évacuation,
- aux sanitaires, etc.…

Photo 25 : Exemple d'amélioration de la signalisation des places de parking réservées aux personnes en situation de handicap.

Photo 26 : Exemple de signalisation podo-tactile d'un passage piéton sur un site existant.

Le mobilier des nouveaux sites a également été étudié par le cabinet d'ergonomie HandiExpeRH et des visites réservées aux collaborateurs en situation de handicap ont été organisées avant la mise en exploitation. Ce projet, mené conjointement par la Mission handicap, la direction Immobilier et services aux collaborateurs et la cellule Travaux en charge des nouveaux sites, va au-delà des obligations réglementaires actuelles[17].

**Achats responsables** : dans la continuité des actions initiées depuis 2006, les acheteurs de Bouygues Telecom ont bénéficié, en 2011, de formations sur le secteur adapté. En 2010, sous l'égide de la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF), Bouygues Telecom et sept autres sociétés, dont La Poste, Siemens ou la SNCF, ont créé une plateforme d'intermédiation pour l'association Pas@Pas. Cette plateforme permet la mise en relation d'entreprises acheteuses et de fournisseurs de prestations du secteur adapté et protégé et de l'insertion (http://www.achats-pas-a-pas.fr).

En 2011, Bouygues Telecom a sous-traité avec une vingtaine de CAT/ESAT des prestations de relation clients (centre d'appels), de recyclage de mobiles et de son parc informatique, d'entretien des espaces verts ou de bureau, de traiteur ou d'archivage, etc. pour un montant de plus d'1 million d'euros.

A noter que le contrat avec la société HandiCall, le plus important du secteur adapté, propose un service de télévente accessible par téléphone au numéro 3100 pour toutes ses offres auprès des professionnels. Ce service permet la découverte des besoins et la vente d'offres adaptées.

### Poursuivre la démarche d'engagements volontaires en concertation avec les associations

L'action de Bouygues Telecom s'inscrit dans le cadre des engagements pris en concertation avec les associations de personnes en situation de handicap et les pouvoirs publics. Initialement signée en 2005 sous l'égide de l'AFOM, la charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à la téléphonie mobile a été mise à jour par les membres de la Fédération Française des Télécoms (FFT).

La nouvelle **Charte d'engagements volontaires** du secteur des télécommunications est dorénavant **étendue à l'ensemble des services de communications électroniques.** Elle a été signée **le 9 juin 2011** sous l'égide de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des solidarités et à la cohésion sociale, du Comité Interministériel du Handicap (CIH) et en concertation avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap. **Cette charte, et la précédente concernant la téléphonie mobile, sont les seules signées jusqu'à présent par une industrie dans le domaine du handicap**.

[17] Pour en savoir plus sur la politique menée par Bouygues Telecom en direction de ses salariés en situation de handicap dans le domaine du recrutement, du maintien dans l'emploi et de l'insertion professionnelle, rendez-vous sur le site Internet, lien « Notre entreprise », rubrique « Espace Carrières » et rubrique « Mission handicap ».

La nouvelle charte s'articule autour de quatre engagements :

1. Proposer des produits et des services accessibles aux personnes en situation de handicap
2. Informer le grand public des offres accessibles aux personnes en situation de handicap
3. Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes en situation de handicap
4. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès.

Nouveauté, la **charte contient des indicateurs de suivi précis et opérationnels**. Comme la précédente, elle fera l'objet d'un bilan public annuel.

Elle reste assortie d'une liste de critères d'accessibilité pour chaque type de handicap. Depuis fin 2011, les associations représentatives de personnes en situation de handicap (UNAPEI, UNISDA, APAJH, HandiCapZéro, etc.) actualisent cette liste afin de prendre en compte les évolutions technologiques et l'extension des engagements de la charte à la téléphonie fixe et l'internet. Outre les associations, ces travaux d'actualisation et de définition sont toujours menés en concertation avec les pouvoirs publics et les opérateurs de communications électroniques.

Enfin, les constructeurs restent partie prenante aux évolutions des critères d'accessibilité en cours, notamment en ce qui concerne les recommandations d'amélioration de la base de données « Gari » (sur l'accessibilité des téléphones mobiles aux personnes en situation de handicap) souhaitées par les associations.

### Participer à des projets citoyens

En 2011, pour renforcer l'accès aux communications des personnes sourdes et malentendantes, Bouygues Telecom a participé à deux projets d'envergure :

- **Un service d'urgence dédié : après plus de deux ans de travaux, le 114, centre national pour la réception des appels d'urgence** des personnes sourdes et malentendantes **a ouvert le 14 septembre 2011**.

  Ce centre est, en phase 1, accessible par SMS depuis les réseaux mobiles et par fax depuis les réseaux fixe RTC. Les travaux de la phase 2 devraient être engagés en 2012 afin d'étendre l'accessibilité de ce centre d'urgence à d'autres moyens de communication.

- **Une expérimentation « centres relais » pour les appels de proximité :** en 2006, Bouygues Telecom a répondu favorablement au projet de l'association UNISDA, parrainée par la DIPH (Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées), visant à créer, en France, des structures de réception d'appels de type « centre relais ». Ces structures ont pour but de rendre accessible une communication téléphonique entre une personne sourde ou malentendante et un correspondant, de façon simultanée, soit en langue des signes via une webcam, soit par une transcription écrite simultanée. Le centre relais permet, grâce à un intermédiaire (un interprète) l'utilisation du téléphone avec le support de son choix (l'écrit, la parole, l'image).

  Le 10 juin 2008, la Première Conférence Nationale du Handicap entérinait la création de centres relais téléphoniques.

  Le 8 juin 2011, la dotation budgétaire de l'expérimentation était annoncée lors du deuxième bilan de la Conférence nationale.

  Depuis 2010, les opérateurs travaillent, en concertation avec les associations représentatives, à la définition et la mise en œuvre de cette expérimentation. Chaque opérateur participe aux comités de pilotage mis en place par les différents ministères et organisations concernées au travers de la Fédération Françaises des Télécoms. **Le lancement de l'expérimentation initialement prévue en 2009, devrait être mis en œuvre courant 2012**.

  Dans l'intervalle et depuis 2010, Bouygues Telecom a rendu accessible son Service Clients aux personnes sourdes et malentendantes. Les personnes sourdes et malentendantes peuvent ainsi échanger avec les conseillers de clientèle : s'informer sur les offres, services, téléphones mobiles et fixes et gérer leur compte de manière autonome **depuis la rubrique « Contacts » du site internet de Bouygues Telecom, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés)**.